

令和2年度
横浜市旭プール及び横浜市都筑プール
年間事業報告書

令和3年5月31日
よこはまプールサポーターズ

目次

1	管理業務の実施状況	1
2	維持管理業務の実施状況	11
3	利用実績	
	① 利用者数	15
	② 実施教室	19
4	苦情・要望・意見集計一覧	24

1. 管理業務の実施状況

当グループではスポーツ、レクリエーション等の振興を図り、市民の心身の健全な発達に寄与するため、多くの市民に来館して頂くべく、施設の立地環境・市民のニーズに応えつつ、「施設の長寿命化と有効活用」に重点を置き運営して参りました。

<事業計画書「3. 施設の平等・公平な利用の確保について」より>

(1) 公平・公正・透明性を重視した運営

- 4) 施設の利用料金・施設情報、教室やイベントの告知をホームページや館内掲示、Twitter、広報よこはま区版等でPRを行いました。

(2) ユニバーサルサービスの徹底と推進

- 2) 更衣室のロッカーに入らないベビーカー等の一時預かり、脚の不自由な方でもプールサイドまで杖をつきながら入場できるようプールサイドへ杖保管器具の設置を行いました。
- 3) 受付カウンターに「耳マーク」を表示し、筆談対応も可能とするなどハンディキャップのある方や妊婦、子ども連れの方が利用しやすい環境づくりを行いました。

<事業計画書「4. 施設の効用の最大限の発揮について」より>

(1) 利用者本位のサービス提供・利用者の支援

1) サービス向上への取組

CS（顧客満足）向上への取組として、アンケート等を行いました。

2) 施設の利用促進

- ・施設空きスペースに施設イベント・教室の案内等を設置し、利用者が健康づくりへのきっかけになるような情報を掲示しました。
- ・タブレット端末、スマートフォンなどの無線LAN対応機器を使って、インターネットに無料で接続できるWi-Fiの設置サービスを提供しました。
- ・子育てママが施設を利用しやすいように、ベビーカー置き場を設置しました。
- ・旭プールの第1駐車場を24時間営業とし、施設の利用者及び近隣住民に対し快適な駐車場サービスを提供しました。

【駐車場24時間営業】



(2) 広報・利用促進活動・集客力向上の取組

1) 広告媒体の活用

- ・横浜市の広報誌「広報よこはま」各区版の広報誌等に掲載頂き、市民の皆様に幅広く情報を発信しました。
- ・施設写真、教室やイベント内容のイメージをわかりやすく掲載するなど「見やすさ」「閲覧のしやすさ」に重点を置いた各施設のホームページをそれぞれ開設し、アクセシビリティに配慮して制作しました。
- ・施設案内パンフレットは見易さを重視して作成し、利用者が手に取りやすい場所に設置しました。
- ・ホームページや Twitter を活用し、施設の情報や混雑状況を利用者のタイミングでキャッチできるように活用しました。

2) 営業活動の取組

- ・令和1年より、施設のある地域の関係各所へ事前に連絡をとり了承のもと、施設のPR活動とチラシの設置をさせて頂きましたが、令和2年度は更に多くの施設へのPR活動を行い、チラシの設置を行わせて頂きました。(幼稚園：6園／保育園：2園)

3) 自主事業等による利用促進の取組

- ・プール用品、その他スポーツ用品等に加え、流行に応じた商品の物品販売を行いました。
- ・「お買い得セール」を計5回実施しました。
- ・施設の空きスペース等を有効活用した各種イベントを年間で開催しました。

【旭プール 実施イベント内容】

	イベント名称	イベント内容
季節のイベント	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、未実施 ※レイアウトのみ実施 ①ハロウィン ②クリスマス	
その他イベント	催事販売	①タオルセール販売 ②水着セール販売 ③鬼滅の刃商品販売 ④福袋販売 ⑤在庫処分セール販売
	水泳教室写真撮影会	教室に通っているお子様の 写真を撮影し販売 ※感染症対策としてネット販売とした
	水泳個人指導	生徒とコーチ1対1で指導し よりサービスの高い指導を提供

【都筑プール 実施イベント内容】

イベント名称	イベント内容
季節のイベント	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、未実施 ※レイアウトのみ実施 ①ハロウィン ②クリスマス ③新春
その他イベント	催事販売 ①群馬県昭和村物産展 ②水着セール販売 ③福袋販売

(3) スポーツ教室等の計画

- ・子どもの体力向上と発育の手助けとなるような教室や、成人からシニア層向けには、それぞれのニーズと年代に応じてクラスを細分化し、誰もが気軽に参加できる教室を展開しました。
- ・教室受講者の申込方法を新たにインターネットからの申込みを可能とし、受講者の利便性を図りました。結果として申込みの為の来館がなくなり、利便性は勿論、感染症対策としても有効な手段となりました。

<事業計画書「6. 安全管理について」より>

(1) 安全で安心して利用できる施設づくり

- 1) 子どもから高齢者、障がい者にいたるまであらゆる利用者の予期せぬ事故を想定し、施設や設備の安全、利用者の安全確保に努め、きめ細やかな安全対策を確立しました。
- 2) 毎日定期的な場内巡回等を実施し、不審物、不審者等の早期発見に努め、利用者が安全で安心して利用できるよう犯罪の抑止にあたり、今年度は盗難等の被害はありませんでした。
- 3) 開館前及び閉館後に施設・設備の巡回点検を行い、床や壁面、コーナーガード等保護材の損傷や避難経路の非常照明の不点灯や障害物の有無を確認し、事故の発生防止に努めました。

(2) プールの安全管理

- 1) 監視体制は水面責任者の指示命令のもと通常時、繁忙期に応じて監視スタッフのローテーションで安全管理体制を構築し、また監視マニュアルにより内容を細かく指示し、継続的に安全・確実な監視業務を実施しました。
- 2) 更衣室等を定期的に巡回し、安全面および衛生面も十分配慮し、快適な環境を提供しました。
- 3) 幅広い利用者がわかりやすいように利用時のルールを記載したサインを設置し、声かけを行い安心・安全を確保しました。
- 4) 排水口等の設備点検は、始業前点検時に実施し、プール内での事故等の発生を未然に防止しました。
- 5) 水面責任者（水質管理担当者）は、設備担当者と連携し「遊泳用プールの衛生基準」等を踏まえ、衛生的な水質を常に維持しました。また毎月実施した水質検査の結果を館内掲示しました。

(3) 各種研修と指導教育体制

1) 各種研修と教育訓練体制

I) OJTによる日常のかつ実践的な教育指導

- ・「業務マニュアル」に基づいて、部門ごとのスタッフに対する日常のかつ実践的なOJT（職場内訓練）を行い、利用者の安全・安心に努めました。
- ・監視員については「勤務時に最低1回心肺蘇生法を実施」を実施と陸上訓練、水中訓練を定期的に行い技術習得に努めました。
- ・4月～6月の臨時休館中においても、テレワークを活用し、講義や勉強会などを適宜実施しました。
- ・適宜効果測定を実施し、力量の向上と把握を行いました。

II) 指定管理者制度を踏まえた独自の教育・訓練プログラム

年間研修計画のもと安全と接遇を中心とした職能別、階層別研修を行いました。

【旭プール 研修内容】

	実施内容	実施日
監視員	心肺蘇生法	毎日
	陸上訓練・水中訓練	定期
	全体研修 ・ルール確認 ・陸上訓練 ・水中訓練 ・避難訓練 ・新型コロナウイルスについて ・感染症対策 ・シミュレーション	6月 10月(2回) 11月 2月
受付員	全体研修 ・ルール確認 ・レジ操作 ・物販の取扱い方法 ・避難訓練 ・新型コロナウイルスについて ・感染症対策	6月 10月 2月
指導員	全体研修 ・指導内容統一 ・カリキュラム作成について ・新型コロナウイルスについて ・感染症対策 ・補助方法 ・シミュレーション	10月 2月

【旭プール 訓練・研修風景（監視員）】



【旭プール 訓練・研修風景（受付員）】



【旭プール 訓練・研修風景（指導員）】





【都筑プール 研修内容】

	実施内容	実施日
監視員	心肺蘇生法	毎日
	陸上訓練・水中訓練	定期
	全体研修 ・ルール確認 ・新型コロナウイルスについて ・陸上訓練 ・水中訓練 ・避難訓練 等	6月・2月
受付員 清掃員 指導員	全体研修 ・ルール確認 ・新型コロナウイルスについて ・避難訓練 等	6月・2月

【訓練・研修風景】



(4) 緊急時の体制

- 1) 事故・災害発生時等の非常時対応は、施設利用者の安全確保がされることが最重要課題であることから、統括責任者（副統括責任者）をはじめとする迅速な一次対応や各構成企業からのバックアップ体制を整えました。
- 2) 利用者の安全を確保するため、法令を遵守し防災計画を策定、自衛消防隊を編成し、災害による被害を最小限にとどめるための自衛消防活動を行えるよう全館一体となった防災体制及び訓練にて備えました。避難訓練として避難方法と避難場所の確認を実施しました。
- 3) 運営管理に特化した内容での保険に加入して、リスク対応に備えました。

<利用人数>

【旭プール】

(1) 営業日数 : 252 日

(2) 利用人数 : 【一般】 35,568 名
【教室】 5,161 名
【合計】 40,729 名

(3) 一日最多 : 2月27日 292名
最少 : 7月14日、28日 71名

(4) 一日平均 : 161名

(5) 分 析 : 今年度の利用者減の大きな要因としては以下の通りとなります。
①新型コロナウイルスに伴い、4月～6月が臨時休館となった為。
②屋外プール配管部分漏水に伴い、開放中止となり、例年に比べて利用者数が大幅に減少しました。
③令和元年10月～令和2年3月までの長期休館、4月～6月の臨時休館が重なり、水泳教室受講者数も例年に比べて少なかった。
⇒チラシのポスティング、折込に加え、新たに電子チラシを実施。
近隣施設への広報活動の強化を行い、教室受講者が増加傾向にある。

【都筑プール】

(1) 営業日数 : 211日

(2) 利用人数 : 【一般】 36,469名
【教室】 4,095名
【合計】 40,564名

(3) 一日最多 : 2月20日 312名
最少 : 9月27日 74名

(4) 一日平均 : 192名

(5) 分析 : 今年度は新型コロナウイルス感染症対策の為、6月末まで臨時休館、7月より営業を再開しましたが、人数制限等の利用制限を設けた上での営業、またプール室内天井よりコンクリート片が落下し9月下旬～11月上旬が休館となり、利用者数は昨年度と比較し大きく減少となりました。しかしながら7月8月の夏期よりも2月3月の方が利用者数も多く、営業再開直後は利用を控えていた方も、徐々に来場していただけるようになりました。次年度以降も安心して利用して頂けるよう満足度の高い施設の運営に努めて参ります。

<その他>

【旭プール】

(1) 自己評価

利用者の要望・意見をアンケートで聴衆し、全131件(苦情・要望117件、御礼14件)となりました。特に多かったご意見は以下の通りです。

【良い点】・久々にプールに入れて良かった。

- ・清掃が行き届くようになり快適に施設を利用できる。
- ・感染症対策が十分に講じられている。

【不満点】・寒い(感染症対策として換気を実施していた為)

- ・コース利用方法について
- ・コロナウイルスで中止、廃止されている項目の再開希望。
(採暖室、観覧席、脱水機)
- ・料金について(駐車場代、ロッカー代)
- ・外プールを営業再開してほしい。

感染症対策として以下の対策を講じました。

- ・検温器、消毒の設置
- ・パーテーション、アクリル板の設置
- ・ロッカーの間引き

- ・採暖室、観覧席の閉鎖
- ・脱水機の使用中止
- ・ドライヤー、マッサージチェアの中止（10月より緩和）
- ・発熱時の入場制限
- ・十分な換気
- ・金銭受け渡し時のトレイ使用
- ・遊泳コース、ルールの変更
- ・適宜の消毒
- ・マスクの着用（監視員、受付員）
- ・フェイスシールドの着用（受付員）
- ・プール用マスクの着用（指導員） 等

（2）次年度に向けて

新型コロナウイルスに伴い、様々な制限がある中で営業していく難しさと、利用者減に悩まされました。また感染症対策についても様々な見解があり、試行錯誤の日々であった印象です。

次年度は以下の通りに努めて参ります。

【ハード面】

- ・令和元年度同様、老朽化が進んでおり、今年度も修繕費で800万円を費やしております。その中で利用者が目で見ると判る箇所の修繕が少なかったと感じた為、次年度以降は老朽箇所も含め、利用者が目で見ると判る箇所の修繕も積極的に行い、「施設の長寿命化と有効活用」と「利用者に変化を感じて貰える」施設を実現していきます。
- ・新型コロナウイルスと共存していかなければならない中で未だ感染者減少傾向には至っていない状況であります。引き続き感染症対策備品の設置と強化を図り、お客様に安心して利用して頂ける施設を目指して参ります。

【ソフト面】

- ・令和元年度同様、多くの利用者からスタッフの接客や清掃面での評価を頂きました。引続き、質の高いサービスと施設の清潔な環境を維持致します。
- ・上記ハード面でも記載した通り、感染症対策の継続と強化を図ります。また、お客様だけでなくスタッフに対しても感染症対策の強化と情報のアップデートを逐一行い、より効果的な感染症対策を講じて参ります。

【利用者増に向けて】

- ・感染症対策による様々な制限がある中で、上記ハード面、ソフト面に加え感染症対策が講じられた中でのイベントの開催と物販商品の強化とニーズに合わせた商品の仕入れを行って参ります。
- ・水泳教室について新規参加者は勿論、現在参加されている受講者へのアンケートも行い、ニーズに合った教室の企画と指導員の研修を多く実施し、受講者へのサービスを向上させ、顧客獲得に努めて参ります。

【都筑プール】

(1) 自己評価

利用者の要望・意見をアンケートにて聴衆し、全95件（苦情・要望92件、御礼3件）となりました。特に多かったご意見は以下の通りです。

【良い点】・設備が綺麗でよかった。

- ・水がきれいで気持ちよかったです。
- ・コロナ禍でも営業していただきありがとうございます。

【不満点】・室温がもう少し高いと良い。

- ・採暖室を再開してもらえると嬉しい。
- ・利用制限について（人数・待ち時間等）

感染症対策として以下の対策を講じました。

- ・検温器、消毒液の設置
- ・パーテーション、アクリル板の設置
- ・ロッカーの間引き
- ・採暖室の閉鎖
- ・脱水機の使用中止
- ・ドライヤー、マッサージチェアの中止（11月より緩和）
- ・混雑時の入場制限
- ・施設の消毒
- ・手洗い、手指の消毒
- ・発熱時の入場制限
- ・十分な換気
- ・金銭受け渡し時のトレイ使用
- ・遊泳コース、ルールの変更
- ・マスクの着用（監視員、受付員、清掃員）
- ・フェイスシールドの着用（受付員）
- ・プール用マスクの着用（指導員） 等

(2) 次年度に向けて

新型コロナウイルス感染症対策として様々な制限のある中、従業員や利用者の方々にもご協力頂き営業を再開することができました。引き続き施設の清潔な環境を維持し、研修を通して従業員の救助技術の向上・利用者への満足度向上に努めます。健康への意識が高まっており、当施設においても清潔な施設の提供、健康に関する情報の提供及びイベントの開催に努めます。

次年度以降は更に多くの利用者に安心して来場し楽しんで頂けるよう、利用者のニーズに沿った施設を目指し運営をして参ります。

2. 維持管理業務の実施状況

<事業計画書「5. 施設管理について」より>

(1) 維持管理報告

- 1) 年間作業計画表に基づき、修繕及び維持管理業務を実施しました。
- 2) 常駐スタッフによる施設巡回により発見された不具合や建築基準法12条点検及び建築設備点検の指摘事項については、不具合状況・修繕業務に伴う影響範囲・修繕期間・費用対効果などをグループ間で協議した上で実施し長期(臨時)休館期間を最小限に収めました。
- 3) 施設長期休館により可能となる不具合修繕を優先に検討・実施し、利用者への安全を重視した施設修繕を実施しました。
- 4) 不具合箇所について、修繕費用負担が横浜市管轄となる修繕については提案方式で横浜市に報告し、指定管理者管轄となる修繕についてはグループ間にて修繕の必要性及び費用対効果を十分に協議した上で予算上可能な範囲で早急に実施しました。
- 5) 新型コロナウイルス感染症拡大による休館時期を利用し、再開へ向けて利用者への安全で快適な環境の提供を目的とした施設修繕を優先し、実施しました。
- 6) 各種定期点検結果に基づき、不具合発生の予兆を把握した上での維持管理を実施しました。

【旭プール】令和2年度修繕内容

実施月	修繕名称	修繕内容
4月	男子更衣室床面シート	経年劣化による修繕
	女子更衣室床面シート	経年劣化による修繕
	ガラスブロック保護材	経年劣化による修繕
	電源プルボックス、鉄管	経年劣化による修繕
	温水管安全弁交換	経年劣化による新規交換
5月	両替機修繕	硬貨メダル貸機不良のため修繕
	濾過機上部配管漏水修繕	漏水発生のため新規交換
	屋内プールサイド床面漏水修繕	漏水発生のためシーリング塗布修繕
	商用受変電盤電圧計交換	一部接触不良のため新規交換
6月	プールピット内配管漏水	漏水発生のため新規交換
	屋外プール飛込台床面漏水	経年劣化による補修修繕
8月	屋外プール各所漏水調査他	配管等の漏水調査
10月	児童・幼児プール塗装修繕	チョーキング現象のため、塗装修繕
	パーキングシステム設定	第2・3駐車場貸出のため
11月	両替機部品交換	電源部部品が故障のため新規交換
12月	女子更衣室天井雨漏り修繕	漏水拡大による修繕
	自動ドア修理	故障による部品新規交換
1月	男子トイレ壁面タイル交換	剥離しているため張替修繕
2月	自動ドア錠前修繕	故障による部品新規交換
3月	一般用レジスター購入	新規購入
	男子トイレ小便器押しボタン修繕	部品新規交換

【都筑プール】令和2年度修繕内容

実施月	修繕名称	修繕内容
4月	男子更衣室洗面台修繕	経年劣化による破損に伴い新規交換
	AC-401空調機用Vベルト交換	経年劣化による新規交換
5月	ろ過装置消耗部品交換	経年劣化による新規交換
	Vベルト交換	経年劣化による新規交換
	フレキシブルチューブ交換	経年劣化による新規交換
6月	プール内非常誘導灯修繕	経年劣化による修繕
9月	ろ過装置消耗部品交換	経年劣化による新規交換
	児童プール補修工事	児童プールチョーキング現象の為、塗装工事
	防火シャッタースラットずれ	防火シャッタースラットずれによる修繕
11月	女子ロッカー室機器交換	経年劣化による新規交換
	空調機ロールフィルター交換	経年劣化による新規交換
	天井等補修改修工事	天井部コンクリート片落下に伴う修繕
12月	幼児プール目地修繕	幼児プール目地経年劣化による修繕
1月	都筑ふれあいの丘共用駐車場外灯交換工事	共用駐車場外灯不具合による新規交換
	男子更衣室天井修繕	男子更衣室天井ボード割れによる修繕
	防火ダンパー交換工事	防火ダンパー不具合による修繕
	都筑ふれあいの丘外周樹木伐採撤去工事	都筑ふれあいの丘外周樹木の伐採撤去工事
	都筑ふれあいの丘高木伐採撤去工事	都筑ふれあいの丘高木の伐採撤去工事
	都筑ふれあいの丘枯木伐採撤去工事	都筑ふれあいの丘枯木の伐採撤去工事
	量水器設置工事	量水器の設置工事
	ろ過装置消耗部品交換工事	経年劣化による新規交換
	熱交換器蒸気コイル更新工事	経年劣化による新規交換
	安全弁・減圧弁交換工事	経年劣化による新規交換
	蒸気ヘッドードレン配管部品交換工事	経年劣化による新規交換
	貯湯槽安全弁納品交換工事	経年劣化による新規交換
	2月	塩素滅菌装置消耗部品交換
アクリルハンドル交換		経年劣化による新規交換
防火シャッター危害防止装置設置		防火シャッター危害防止装置の設置工事
3月	消防設備改修工事	経年劣化による新規交換
	TOTO部材交換納品	経年劣化による新規交換

(2) 施設点検管理業務

1) 年間作業計画表に基づき、下記の通り実施しました。

【旭プール 令和2年度 維持管理実績】

No	件名	頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
1	設備維持管理業務	年12回	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	
2	自家用電気工作物点検	年6回	17		17		17		16		22		16		
3	一圧容器保守点検	年1回			9~13										
4	機械警備(火災・侵入)	年12回	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	
5	吸収式冷凍機点検整備	年2回		19,20			7								
6	ろ過機保守点検(屋内)	年3回			30				19					30	
7	ろ過機保守点検(屋外)	年1回						7							
8	空気環境測定	年6回			29		28		30		22		26		4月は新型コロナウイルスに伴う臨時休館の為、測定未実施
9	害虫駆除	年12回	10	13	17	4	19	25	20	16	22	22	5	6	
10	水質検査(プール水6項目)	年12回			29	31	28	25	30	27	25	29	26	26	4月及び5月は新型コロナウイルスに伴う臨時休館により水槽内
11	水質検査(総トリハロメタン)	年1回				31									
12	水質検査(レジオネラ属菌検査)	年2回				31						29			
13	飲料水点検	年2回			29						25				
14	冷却塔点検清掃・水張り	年1回		12											
15	冷却塔水質検査	年4回			29	31	28	25							
16	自動ドア保守点検	年4回		26			25					26		30	
17	受水槽・雑用水槽清掃	年1回								24					
18	消防設備保守点検	年2回			12								26		
19	外構・植栽管理	年2回					7						1		
20	定期清掃(床清掃)	年4回	7		30			29					23		
21	定期清掃(ガラス清掃)	年1回	7												

【都筑プール 令和2年度 維持管理実績】

No	件名	頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
1	緊急対応業務(オンコールのみ)	年12回	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	
	巡回点検業務	年2回			30						22				
2	機械警備(火災・侵入)	年12回	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	全日	
3	パッケージ空調機保守点検	年4回		26			25			24			23		
4	ろ過機保守点検	年3回		26				29				29			
5	空気環境測定	年6回	28		30		25		27		22		24		
	害虫駆除	年12回	28	26	30	28	25	29	27	24	22	26	24	30	
6	水質検査(プール水6項目)	年12回	6	11	1	6	3	7	5	2	7	5	1	1	
	水質検査(総トリハロメタン)	年1回				6									
	水質検査 プール(レジオネラ属菌検査)	年2回				6						5			
	水質検査 給湯水(レジオネラ属菌検査)	年1回											1		
7	自動ドア保守点検	年2回			30						22				
8	定期清掃(床清掃)	年4回	28		29~30				27			26			
	定期清掃(プール床・水抜き清掃)	年2回			29~30							26			
	定期清掃(ガラス清掃)	年1回										26			

(3) 外構植栽管理

- 1) 年間作業面表に基づき、旭プール第1～第3駐車場・プール棟周囲植栽・プール棟周囲法面の除草・高木選定を実施しました。
- 2) 日常巡視点検にて発見された危機木・利用者の通行の妨げになる越境枝の選定を実施しました。
- 3) 都筑ふれあいの丘共用部分の植栽剪定を実施しました。(費用按分にて実施)

(4) 環境負荷低減・地球温暖化対策

- 1) 空調運転・蒸気運転・電気設備運転の適正な運転時間の管理を行い、未使用部分のエネルギー削減を意識した運転管理を実施しました。
- 2) 機器運転に伴う使用資機材の使用量を日々管理し、適正な使用をしました。
- 3) 日常巡視点検により各機器異常によるエネルギー消費の削減を実施しました。
- 4) 発生する廃棄物については分別を徹底し、廃棄物業者との連絡により回収頻度を抑え、焼却熱による温室効果ガスの削減に貢献しました。
- 5) 発生するゴミを抑制するため各社連絡はペーパーレス(PDF・データ送信・メール等)を基本とし、当施設において発生した廃棄物は横浜市のゴミ分別ルールに沿った廃棄物処理業者による適正な処分回収を実施しました。また処分回収においては処理業者において適正な処分回収がなされているか確認した上でマニフェストを保管しました。

3. 利用実績

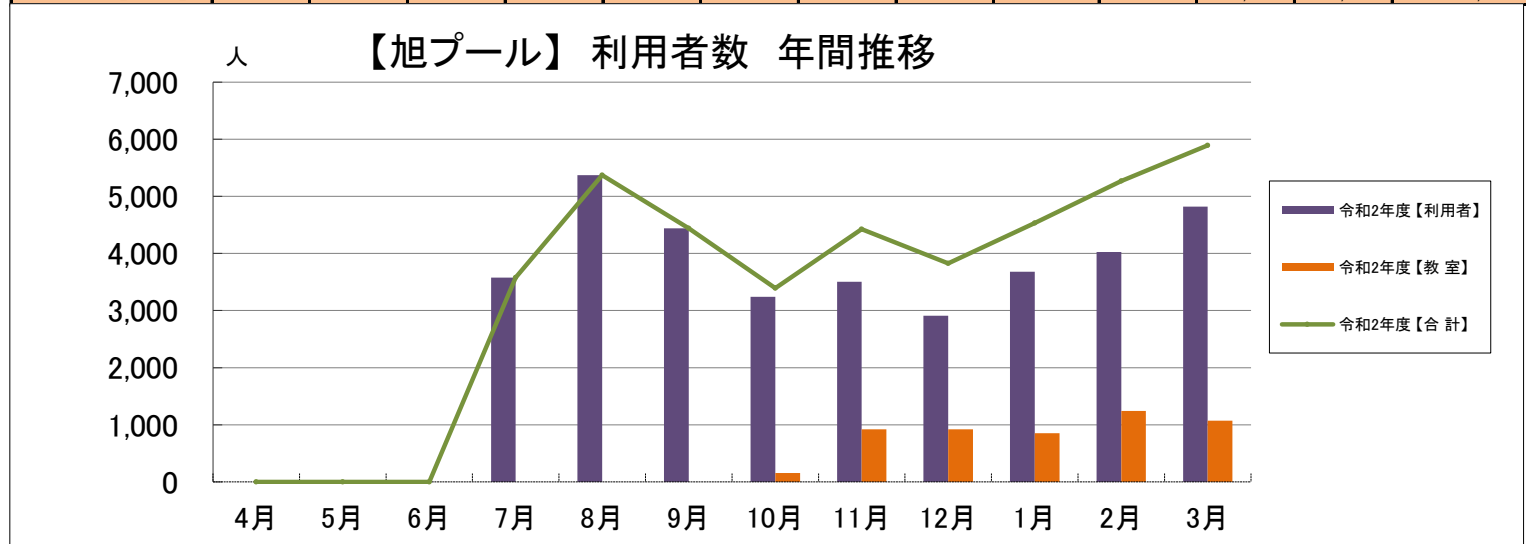
①利用者数

(1) 旭プール 利用者数集計表 (令和2年度)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計	
一般利用	プール	大人	0	0	0	3,126	3,995	3,702	2,835	3,063	2,581	3,134	3,440	3,948	29,824
		子供	0	0	0	452	1,375	739	400	422	318	531	579	850	5,666
		小計	0	0	0	3,578	5,370	4,441	3,235	3,485	2,899	3,665	4,019	4,798	35,490
	会議室	大人	0	0	0	0	0	0	0	13	5	8	7	15	48
		子供	0	0	0	0	0	0	4	4	5	7	1	9	30
		小計	0	0	0	0	0	0	4	17	10	15	8	24	78
	一般計	0	0	0	3,578	5,370	4,441	3,239	3,502	2,909	3,680	4,027	4,822	35,568	
一般大人	0	0	0	3,126	3,995	3,702	2,835	3,076	2,586	3,142	3,447	3,963	29,872		
一般子供	0	0	0	452	1,375	739	404	426	323	538	580	859	5,696		
教室	プール	大人	0	0	0	0	0	0	69	330	264	238	346	301	1,548
		子供	0	0	0	0	0	0	84	422	382	402	599	517	2,406
		小計	0	0	0	0	0	0	153	752	646	640	945	818	3,954
	体操室	大人	0	0	0	0	0	0	0	170	273	213	296	255	1,207
		子供	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		小計	0	0	0	0	0	0	0	170	273	213	296	255	1,207
	教室計	0	0	0	0	0	0	153	922	919	853	1,241	1,073	5,161	
教室大人	0	0	0	0	0	0	69	500	537	451	642	556	2,755		
教室子供	0	0	0	0	0	0	84	422	382	402	599	517	2,406		
合計		0	0	0	3,578	5,370	4,441	3,392	4,424	3,828	4,533	5,268	5,895	40,729	
プール利用		大人	0	0	0	3,126	3,995	3,702	2,904	3,393	2,845	3,372	3,786	4,249	31,372
		子供	0	0	0	452	1,375	739	484	844	700	933	1,178	1,367	8,072
		小計	0	0	0	3,578	5,370	4,441	3,388	4,237	3,545	4,305	4,964	5,616	39,444
体操室		大人	0	0	0	0	0	0	0	170	273	213	296	255	1,207
		子供	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		小計	0	0	0	0	0	0	0	170	273	213	296	1,207	
会議室		大人	0	0	0	0	0	0	0	13	5	8	7	15	48
		子供	0	0	0	0	0	0	4	4	5	7	1	9	30
		小計	0	0	0	0	0	0	4	17	10	15	8	24	78
合計		0	0	0	3,578	5,370	4,441	3,392	4,424	3,828	4,533	5,268	5,895	40,729	

(2) 旭プール 入場者表 (令和2年度)

旭プール	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
令和2年度【合計】	0	0	0	3,578	5,370	4,441	3,392	4,424	3,828	4,533	5,268	5,895	40,729
令和2年度【利用者】	0	0	0	3,578	5,370	4,441	3,239	3,502	2,909	3,680	4,027	4,822	35,568
令和2年度【教室】	0	0	0	0	0	0	153	922	919	853	1,241	1,073	5,161

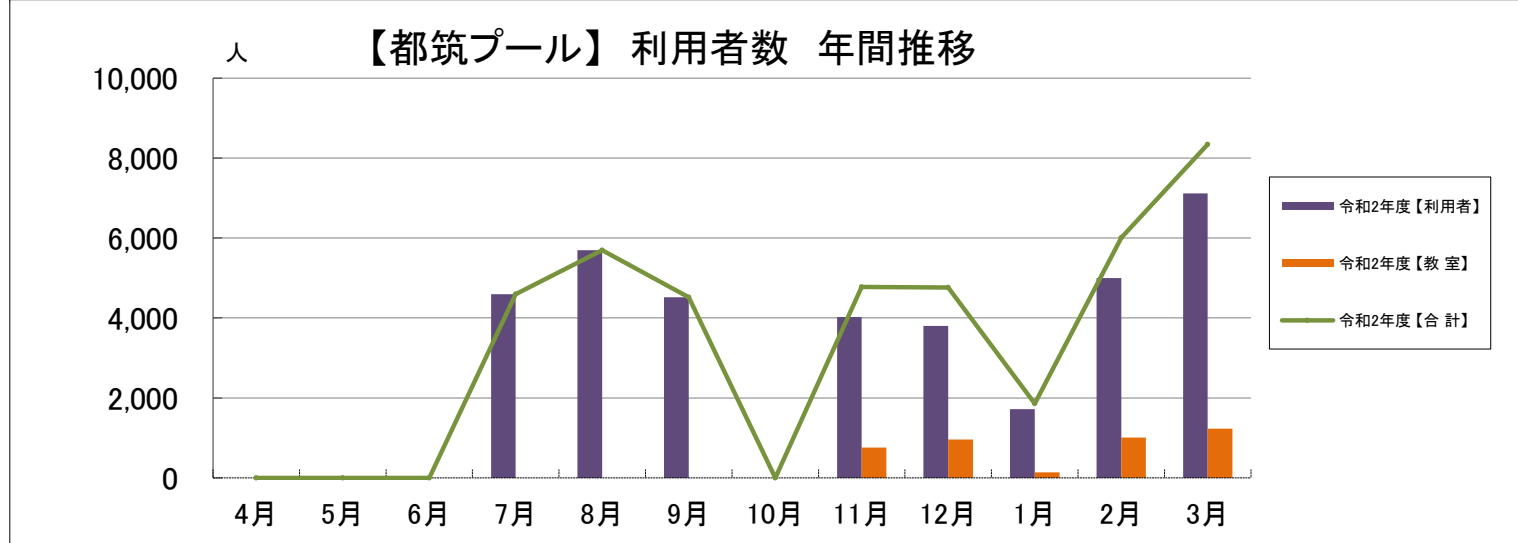


(3) 都筑プール 利用者数集計表 (令和2年度)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計	
一般利用	プール	大人	0	0	0	3,776	4,119	3,699	0	3,308	3,243	1,458	3,909	4,944	28,456
		子供	0	0	0	822	1,575	822	0	713	561	259	1,091	2,170	8,013
		小計	0	0	0	4,598	5,694	4,521	0	4,021	3,804	1,717	5,000	7,114	36,469
	一般計	0	0	0	4,598	5,694	4,521	0	4,021	3,804	1,717	5,000	7,114	36,469	
	一般大人	0	0	0	3,776	4,119	3,699	0	3,308	3,243	1,458	3,909	4,944	28,456	
	一般子供	0	0	0	822	1,575	822	0	713	561	259	1,091	2,170	8,013	
教室	プール	大人	0	0	0	0	0	0	0	301	378	57	380	448	1,564
		子供	0	0	0	0	0	0	0	454	582	83	631	781	2,531
		小計	0	0	0	0	0	0	0	755	960	140	1,011	1,229	4,095
	教室計	0	0	0	0	0	0	0	755	960	140	1,011	1,229	4,095	
	教室大人	0	0	0	0	0	0	0	301	378	57	380	448	1,564	
	教室子供	0	0	0	0	0	0	0	454	582	83	631	781	2,531	
合 計		0	0	0	4,598	5,694	4,521	0	4,776	4,764	1,857	6,011	8,343	40,564	
プール利用		大人	0	0	0	3,776	4,119	3,699	0	3,609	3,621	1,515	4,289	5,392	30,020
		子供	0	0	0	822	1,575	822	0	1,167	1,143	342	1,722	2,951	10,544
		小計	0	0	0	4,598	5,694	4,521	0	4,776	4,764	1,857	6,011	8,343	40,564
合 計		0	0	0	4,598	5,694	4,521	0	4,776	4,764	1,857	6,011	8,343	40,564	

(4) 都筑プール 入場者表 (令和2年度)

都筑プール	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
令和2年度【合計】	0	0	0	4,598	5,694	4,521	0	4,776	4,764	1,857	6,011	8,343	40,564
令和2年度【利用者】	0	0	0	4,598	5,694	4,521	0	4,021	3,804	1,717	5,000	7,114	36,469
令和2年度【教室】	0	0	0	0	0	0	0	755	960	140	1,011	1,229	4,095



②実施教室（令和2年度）

(1)旭プール 令和2年度 第1期水泳教室

		教室名	時間
月	成人	リハビリウォーキング	10:15～11:15
		初級	11:30～12:30
		バタフライ	11:30～12:30
	こども	幼児	15:00～16:00
		初級	16:15～17:15
		中級	17:30～18:30
火	成人	アクアビクス	10:15～11:15
		2泳法	11:30～12:30
	こども	初級	16:15～17:15
水	成人	初級	10:15～11:15
		マスターズ	10:15～11:15
		中級	11:30～12:30
		上級	11:30～12:30
	こども	4泳法初級	12:45～13:45
		幼児	15:00～16:00
		初級	16:15～17:15
	成人	中上級	17:30～18:30
		平泳ぎ	18:40～19:40
		初級	10:15～11:15
木	成人	リハビリウォーキング	10:15～11:15
		中級	11:30～12:30
		アクアビクス	12:45～13:45
こども	初級	16:15～17:15	
金	成人	初級	10:15～11:15
		中級	11:30～12:30
	こども	幼児	15:00～16:00
		初級	16:15～17:15
		中上級	17:30～18:30
		中上級	18:40～19:40

(2)旭プール 令和2年度 第2期水泳教室

		教室名	時間
月	成人	リハビリウォーキング	10:15～11:15
		平泳ぎ	10:15～11:15
		初級	11:30～12:30
		バタフライ	11:30～12:30
	こども	幼児	15:00～16:00
		初級	16:15～17:15
火	成人	中級	17:30～18:30
		アクアビクス	10:15～11:15
		水中ウォーキング	11:30～12:00
	こども	2泳法	11:30～12:30
		幼児	15:00～16:00
		初級	16:15～17:15
水	成人	中上級	17:30～18:30
		初級	10:15～11:15
		マスターズ	10:15～11:15
		中級	11:30～12:30
	こども	上級	11:30～12:30
		4泳法初級	12:45～13:45
		幼児	15:00～16:00
	成人	初級	16:15～17:15
		中上級	17:30～18:30
		平泳ぎ	18:40～19:40

		教室名	時間
木	成人	リハビリウォーキング	10:15～11:15
		中級	11:30～12:30
		上級	11:30～12:30
	こども	幼児	15:00～16:00
金	成人	初級	16:15～17:15
		中級	10:15～11:15
	こども	中級	11:30～12:30
		幼児	15:00～16:00
		初級	16:15～17:15
	成人	中上級	17:30～18:30
土	こども	中上級	18:40～19:40
		中上級	10:15～11:15
		初級	11:30～12:30
		中上級	12:45～13:45
		幼児	15:00～16:00
	初級	16:15～17:15	
成人	中級	17:30～18:30	
成人	中上級	18:40～19:40	

(3)旭プール 令和2年度 第1期体操教室

	教室名	時間
月	コピンヌ旭	10:00~11:30
		12:00~13:30
	ベーシックトレーニング	14:30~16:00
水	コピンヌ旭	10:00~11:30
	木霊	13:00~14:30
木	ストレッチ&パワーアップ	10:00~11:30
		12:00~13:30
金	木霊	10:00~11:30
		12:00~13:30
土	木霊	15:00~16:00

(4)旭プール 令和2年度 冬期短期水泳教室

	教室名	時間
12/5	幼児①	10:15~11:15
	幼児②	
12/12	初級①	11:30~12:30
12/19	初級②	
12/26	中級	12:45~13:45
	上級	

(5)都筑プール 令和2年度 第1期水泳教室

		教室名	時間
月	成人	アクアエクササイズ	10:30~11:30
		はじめてアクア&ウォーキング	11:45~12:30
		シニア中級	14:00~15:00
	こども	幼児	15:10~16:00
		幼児	16:10~17:00
		初心	16:15~17:15
		初級	17:30~18:30
		中級	17:30~18:30
火	成人	初級	10:30~11:30
		中級	11:40~12:40
		中級	12:50~13:50
		中上級	14:00~15:00
	こども	幼児	15:10~16:00
		幼児	16:10~17:00
		初心	16:15~17:15
		初級	17:30~18:30
	中級	17:30~18:30	

		教室名	時間
水	成人	中級	10:30~11:30
		初心・初級	11:40~12:40
		アクア腰痛改善体操	12:50~13:50
		シニア初級	14:00~15:00
	こども	幼児	15:10~16:00
		初心	16:15~17:15
		上級	17:30~18:30
		上級	10:30~11:30
木	成人	初級	11:40~12:40
		中級	12:50~13:50
		シニア初心	14:00~15:00
		幼児	16:10~17:00
	こども	初心	16:15~17:15
		初心	17:30~18:30
		初級	17:30~18:30
		初級	17:30~18:30
金	成人	アクアエクササイズ	10:30~11:30
	こども	幼児	15:10~16:00
		初心	16:15~17:15
		初級	17:30~18:30
		中級	17:30~18:30

(6)都筑プール 令和2年度 第2期水泳教室

		教室名	時間
月	成人	アクアエクササイズ	10:30~11:30
		はじめてアクア&ウォーキング	11:45~12:30
		アクアウォーク&初心	12:45~13:45
		シニア中級	14:00~15:00
	こども	幼児	15:10~16:00
		幼児	16:10~17:00
		初心	16:15~17:15
		初級	17:30~18:30
		中級	17:30~18:30
火	成人	初級	10:30~11:30
		中級	11:40~12:40
		中級	12:50~13:50
		中上級	14:00~15:00
	こども	幼児	15:10~16:00
		幼児	16:10~17:00
		初心	16:15~17:15
		初級	17:30~18:30
		中級	17:30~18:30

		教室名	時間
水	成人	中級	10:30~11:30
		初心・初級	11:40~12:40
		アクア腰痛改善体操	12:50~13:50
		シニア初級	14:00~15:00
	こども	幼児	15:10~16:00
		初心	16:15~17:15
		初級	16:15~17:15
		中級	17:30~18:30
		上級	17:30~18:30
		木	成人
初級	11:40~12:40		
中級	12:50~13:50		
シニア初心	14:00~15:00		
こども	幼児		15:10~16:00
	幼児		16:10~17:00
	初心		16:15~17:15
	初心		17:30~18:30
	初級		17:30~18:30
	金		成人
こども		幼児	15:10~16:00
		初心	16:15~17:15
		初級	17:30~18:30
		中級	17:30~18:30

(7)都筑プール 令和2年度 冬期短期水泳教室

【子供冬期短期水泳教室】

	教室名	時間
12月21日	幼児	15:10～16:00
	初心	16:15～17:15
	初級	17:30～18:30
12月23日	幼児	15:10～16:00
	初心	16:15～17:15
	上級	17:30～18:30
12月24日	幼児	15:10～16:00
	初心	16:15～17:15
	初級	17:30～18:30
12月25日	幼児	15:10～16:00
	初心	16:15～17:15
	中級	17:30～18:30
1月12日	幼児	15:10～16:00
	初心	16:15～17:15
	初級	17:30～18:30
1月13日	幼児	15:10～16:00
	初心	16:15～17:15
	上級	17:30～18:30
1月14日	幼児	15:10～16:00
	初心	16:15～17:15
	初級	17:30～18:30
1月15日	幼児	15:10～16:00
	初心	16:15～17:15
	初級	17:30～18:30

【成人冬期短期水泳教室】

	教室名	
12月21日	アクアエクササイズ	10:30～11:30
	はじめてアクア&ウォーキング	11:40～12:40
	アクア腰痛改善体操	12:50～13:50
	シニア中級	14:00～15:00
	初中級	18:45～19:45
12月23日	中級	10:30～11:30
	初級	11:40～12:40
	シニア初級	14:00～15:00
	中上級	18:45～19:45
12月24日	上級	10:30～11:30
	中上級	11:40～12:40
	中級	12:50～13:50
	シニア初心	14:00～15:00
1月12日	初級	10:30～11:30
	中級	11:40～12:40
	中級	12:50～13:50
	中上級	14:00～15:00
1月13日	中級	10:30～11:30
	初級	11:40～12:40
	アクアエクササイズ	12:50～13:50
	シニア初級	14:00～15:00
1月14日	上級	10:30～11:30
	中上級	11:40～12:40
	中級	12:50～13:50
	シニア初心	14:00～15:00
1月15日	アクアエクササイズ	10:30～11:30

4. 苦情・要望・意見集計一覧

【旭プール】

(1) 苦情・要望・意見集計件数集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
クレーム件数	0	0	0	0	0	0	0	4	8	3	3	2	20
(内、お褒めの言葉件数)								(2)	(2)				(4)

1) 苦情・要望・意見内容集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
屋内プールについて								1	5			1	7
屋外プールについて													0
館内について								2				1	3
教室について											1		1
イベントについて													0
料金について									1	2			3
スタッフについて													0
その他								1	2	1	2		6
合計	0	0	0	0	0	0	0	4	8	3	3	2	20

(2) アンケート及びホームページ・苦情・要望・意見件数集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
アンケート及びホームページ・クレーム件数	0	0	1	12	30	18	11	7	14	10	4	4	111
(内、お褒めの言葉件数)				(3)	(5)		(1)				(1)		(10)

1) アンケート及びホームページ・苦情・要望・意見内容集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
屋内プールについて				8	18	9	6	4	7	5	1	2	60
屋外プールについて													0
館内について					4	1							5
教室について							2		5	3	2		12
イベントについて													0
料金について				2	7	1				1			11
運営について			1	1		6		1	1				10
設備について				1	1		3	1	1				7
スタッフについて						1				1			2
その他								1			1	2	4
合計	0	0	1	12	30	18	11	7	14	10	4	4	111

【都筑プール】

(1) 苦情・要望・意見集計件数集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
クレーム件数	0	0	3	6	10	4	5	4	7	2	11	3	55
(内、お褒めの言葉件数)													0

1) 苦情・要望・意見内容集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
屋内プールについて				1	9	4	4	2	4		6		30
館内について								1			1	1	3
教室について							1		2	1	2		6
イベントについて													0
料金について													0
スタッフについて													0
その他			3	5	1			1	1	1	2	2	16
合計	0	0	3	6	10	4	5	4	7	2	11	3	55

(2) アンケート及びホームページ・苦情・要望・意見件数集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
アンケート及びホームページ・クレーム件数	1	0	8	6	4	3	5	6	2	2	2	1	40
(内、お褒めの言葉件数)							(2)		(1)				(3)

1) アンケート及びホームページ・苦情・要望・意見内容集計

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
屋内プールについて					1	1		3		2	2	1	10
館内について													0
教室について	1		1				2	1					5
イベントについて													0
料金について													0
運営について			6										6
設備について						1		1	1				3
スタッフについて						1							1
その他			1	6	3		3	1	1				15
合計	1	0	8	6	4	3	5	6	2	2	2	1	40